

БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ

Ректор Белорусского
государственного университета

А.Д.Король

15 июля 2024 г.

Регистрационный №УД-13270/уч.



ЭКСКУРСИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ

Учебная программа учреждения образования
по учебной дисциплине для специальности:

1-31 02 01 География (по направлениям)
направление специальности

1-31 02 01-02 География (научно-педагогическая деятельность)

2024 г.

Учебная программа составлена на основе ОСВО 1-31 02 01-2021, типового учебного плана № G 31-1-010/пр.-тип. от 31.03.2021, учебного плана УВО № G 31-1-013/уч. от 25.05.2021.

СОСТАВИТЕЛИ:

И.К.Трифорова, старший преподаватель кафедры экономической и социальной географии факультета географии и геоинформатики Белорусского государственного университета.

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

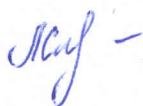
А.В.Таранчук, заведующий кафедрой географии и экологии человека УО «Белорусский государственный педагогический университет имени Максима Танка», кандидат географических наук, доцент

РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:

Кафедрой экономической и социальной географии (протокол № 11 от 24.06.2024);

Научно-методическим советом БГУ (протокол № 9 от 28.06.2024)

Заведующий кафедрой
к.г.н., доцент



Л.О.Сушкевич

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Цель и задачи учебной дисциплины

Цель учебной дисциплины «Экскурсионный менеджмент» – сформировать на основе компетентностного подхода у студентов знания, умения и навыки, необходимые для научной и практической деятельности в области управления экскурсионной деятельностью на туристских предприятиях, в организациях и учреждениях туристской индустрии.

В рамках поставленной цели **задачами** учебной дисциплины являются:

- усвоить современные теоретико-методологические аспекты и овладеть базовым понятийно-терминологическим аппаратом экскурсионного менеджмента;
- овладеть методикой и технологией создания экскурсий различной тематики на основе действенного управления туристскими ресурсами;
- получить знания о формах и методах управления в туристско-экскурсионной сфере;
- раскрыть сущность основных направлений межкультурной и бизнес коммуникации в процессе планирования, моделирования и реализации экскурсионного продукта;
- сформировать навыки самостоятельной разработки стратегии и тактики управления экскурсионной работой;
- выявить проблемы, перспективы и важнейшие направления развития экскурсионной деятельности в Республике Беларусь.

Место учебной дисциплины в системе подготовки специалиста с высшим образованием обусловлено необходимостью формирования высококвалифицированного кадрового потенциала на всех уровнях управления туризмом, способного принимать грамотные и обоснованные экономические решения. Современный период развития туризма в Беларуси связан с поиском повышения качества обслуживания туристов, отвечающего возрастающим рекреационным потребностям населения. Ориентация системы образования на подготовку высококвалифицированных кадров в области туризма позволит обеспечить данную отрасль профессиональными кадрами высшей квалификации и повысить качество оказания туристских услуг, среди которых экскурсионные являются доминирующими. Данная дисциплина закладывает научные основы теории и практики организации и управления экскурсионной деятельности, рассматривает особенности экскурсионного туризма как объекта управления.

Учебная дисциплина «Экскурсионный менеджмент» относится к дисциплинам специализации компонента учреждения образования, формирующих профессионально подготовленных специалистов в области туризма и экскурсионной деятельности. Данная учебная дисциплина имеет широкие междисциплинарные связи и основана на применении всех теоретических и практических навыков, полученных в ходе изучения дисциплин экономической и социальной географии. Учебная дисциплина

тесно связана с дисциплинами специализации: «Реклама туристского продукта» и «География международного туризма».

Требования к компетенциям

Освоение учебной дисциплины «Экскурсионный менеджмент» должно обеспечить формирование у студентов следующей **базовой профессиональной компетенции (БПК)**:

БПК. Проводить экономико-географический анализ геополитических и социально-экономических процессов мирового хозяйства и отдельных стран, определять обусловленность и факторы их развития.

В результате изучения учебной дисциплины студент должен:

знать:

- сущность и особенности экскурсионного менеджмента, его цели и методы;
- типы туристских предприятий, их особенности и функции;
- функции управления в экскурсионной работе туристской фирмы;
- сущность планирования, управления и контроля в экскурсионной работе;
- технологию принятия и реализации управленческих решений в экскурсионном менеджменте;

уметь:

- разработать бизнес-план экскурсионной фирмы;
- разработать бизнес-план экскурсионного продукта;
- применять современные методы управления;
- проанализировать и дать оценку системы управления в экскурсионной работе.

владеть:

- методикой анализа бизнес-планов;
- понятийным аппаратом дисциплины;
- междисциплинарным подходом как методологической основой исследований в сфере экскурсионного менеджмента;
- общенаучными методами исследований и умением применять их в экскурсионной деятельности туристских фирм.

Структура учебной дисциплины

Дисциплина «Экскурсионный менеджмент» изучается в 8 семестре. Всего на изучение учебной дисциплины отведено:

- для очной формы получения высшего образования – 108 часов, в том числе 54 аудиторных часа, из них: лекции – 20 часов, практические занятия – 14 часов, семинарские занятия – 16 часов, управляемая самостоятельная работа – 4 часа (ДОТ).

Трудоемкость учебной дисциплины 3 зачетные единицы.

Форма промежуточной аттестации – **экзамен**.

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

РАЗДЕЛ 1. ВВЕДЕНИЕ В ДИСЦИПЛИНУ

Тема 1.1. Введение. Основные понятия, цели и задачи дисциплины

Цели и задачи учебной дисциплины «Экскурсионный менеджмент», его объектно-предметная область и содержание. Место и роль дисциплины в структуре научного знания. Практическая значимость дисциплины для географического образования, научно-исследовательской и профессиональной деятельности. Основные и дополнительные источники информации. Критерии, определяющие понятия «туризм» и «экскурсионная деятельность».

Понятийно-терминологический аппарат дисциплины: «туризм», «туристская индустрия», «туристская услуга» «менеджмент», «экскурсия», «экскурсовод», «экскурсант» и др.

Тема 1.2. Развитие системы управления в туризме и экскурсионной деятельности

Формирование и развитие теории управления. Основные подходы, концепции и школы менеджмента. Процессный, системный и ситуационный подходы к менеджменту. Основные школы и концепции менеджмента. Школа научного управления. Административная (классическая) школа. Школа человеческих отношений. Количественная школа. Современные зарубежные модели менеджмента. Американская школа менеджмента. Японская модель менеджмента. Опыт управления в Западной Европе. Эволюция менеджмента туризма и экскурсионного менеджмента.

Роль и особенности менеджмента в сфере экскурсионной деятельности. Сущность экскурсионного менеджмента, его основные понятия, их характеристика. Экскурсионный менеджмент как управление экскурсионной деятельностью в условиях рынка и рыночной экономики. Место экскурсионного менеджмента в сфере экскурсионной деятельности. Стандарты качества в экскурсионной деятельности.

РАЗДЕЛ 2. ЭКСКУРСИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ КАК ОБЪЕКТ УПРАВЛЕНИЯ

Тема 2.1. Экскурсионная деятельность как часть туристской индустрии и национальной экономики Республики Беларусь

Индустрия туризма как отрасль национальной экономики. Экскурсионная деятельность как важнейший компонент индустрии туризма. Взаимодействие внешней среды туризма и экскурсионной деятельности. Факторы внешней среды туризма и их влияние на спектр экскурсионных услуг. Использование инструментария визитного менеджмента. Ресурсы туристического региона как основа создания конкурентоспособных экскурсионных продуктов.

Тема 2.2. Стандартизация и сертификация экскурсионной деятельности в Республики Беларусь

Управление экскурсионной деятельностью: законодательство, нормативные и правовые акты. Основные акты правового регулирования туристских отношений в Республике Беларусь: Конституция Республики Беларусь; Гражданский кодекс Республики Беларусь; Закон Республики Беларусь «О туризме»; Закон Республики Беларусь «О защите прав потребителей»; Указы Президента Республики Беларусь; Постановления Совета Министров Республики Беларусь; другие нормативные правовые акты, прямо и опосредованно регулирующие экскурсионную деятельность в Республике Беларусь.

Тема 2.3. Виды туристских и экскурсионных организаций, их цели, задачи и структура

Структура и формы организаций в туризме. Типы организационных структур и их проявление в туристской сфере. Их преимущества и недостатки. Особенности управления в зависимости от типа организационной структуры. Проектирование организационных структур туристских и экскурсионных фирм. Принципы и подходы к проектированию организационных структур. Виды туристских и экскурсионных фирм. Горизонтальное и вертикальное разделение труда в экскурсионной фирме. Зависимость структуры туристской фирмы от целей и задач. Внутренние переменные экскурсионной и туристской фирмы: цели, структура, задачи, технология, люди. Их взаимозависимость. Туристские фирмы, оказывающие экскурсионные услуги, на туристском рынке Беларуси.

Тема 2.4. Управление в экскурсионной сфере деятельности туристского предприятия

Экскурсионная деятельность как элемент внутренней среды туристического предприятия. Модели принятия решений. Классификация управленческих решений. Алгоритм разработки и реализации управленческого решения. Эффективность управленческого решения (организационная, экономическая, социальная). Уровни управления: интуитивный, управленческий, технический. Их сущность.

Тема 2.5. Методы экскурсионного менеджмента, их сущность

Методы принятия управленческих решений, их преимущества и недостатки. Понятие и классификация методов экскурсионного менеджмента. Направленность методов, их содержание и организационная форма. Комбинирование методов управления. Основные черты управления в экскурсионной фирме: эффективность, адекватность, оптимальность, актуальность, адаптация. Методы управления в системе «экскурсионная группа – маршрут», их сущность.

Тема 2.6. Функция планирования в экскурсионном менеджменте

Планирование экскурсионной работы на разных уровнях. Понятие структура управления. Цикл менеджмента. Сущность и взаимосвязь функций экскурсионного менеджмента. Планирование экскурсионной

работы на разных уровнях. Планирование и управление экскурсионной работой фирмы Планирование экскурсионной работы: нормативное и стратегическое.

Тема 2.7. Разработка бизнес плана

Составляющие бизнес-плана. Сущность и роль бизнес-плана в работе экскурсионной фирмы. Содержание бизнес-плана. Этапы разработки бизнес-плана экскурсионной фирмы. Планирование и организация экскурсий, обеспечение глубокого содержания тематики.

Тема 2.8. Функция контроля в экскурсионном менеджменте

Контроль в экскурсионной работе. Необходимость контроля. Задачи и принципы организации контроля: совершенствование содержания экскурсий, методики и техники их проведения. Формы контроля: прослушивание экскурсий (полное, частичное, фрагментарное, целевое); рецензирование текстов и методических разработок; обзор карточек прослушивания; личные беседы с экскурсоводом. Формы организации и проведения методической работы.

Тема 2.9. Межкультурная и бизнес-коммуникация в экскурсионном менеджменте

Коммуникация как процесс межличностного и организационного общения. Роль информации в управлении экскурсионной сферой деятельности туристического предприятия (организации). Бизнес-коммуникация в экскурсионной деятельности: коммуникативная компетентность и коммуникативная культура. Межличностный опыт бизнес-коммуникации менеджера, его актуализация в экскурсионной работе. Коммуникативные стратегии в процессе экскурсионного обслуживания. Коммуникативные барьеры: культурный и лингвистический аспекты.

Управление культурно-коммуникативными сценариями экскурсионной деятельности.

РАЗДЕЛ 3. ЭКСКУРСИЯ КАК ТУРИСТСКИЙ ПРОДУКТ

Тема 3.1. Особенности экскурсии как туристского продукта

Экскурсия – как продукт туризма. Отличительные особенности экскурсионных услуг. Специфика спроса на экскурсионные услуги. Специфичность экскурсионного продукта и их воздействие на экскурсионный менеджмент. Провалы в экскурсионном обслуживании. Инновационная экскурсия как элемент туристского продукта.

Тема 3.2. Разработка и формирование экскурсионных услуг

Экскурсионная услуга. Процесс разработки экскурсионных услуг. Планирование. Разработка. Организация. Контроль. Экскурсионная программа обслуживания. Потребители как основной объект в процессе планирования и формирования экскурсионных услуг. Конкуренты. Партнёры и поставщики. Комплексный подход к планированию экскурсионных услуг. Учет объективных и субъективных факторов их

формирования и реализации. Координация развития экскурсионной деятельности.

Тема 3.3. Экскурсионная методика как метод управления экскурсионного менеджмента

Технология подготовки экскурсионного тура при организации внутреннего и выездного туризма. Технологическая карта тура. Подготовка услуги «экскурсия». Перечень документов, необходимых для проведения сертификации услуг по организации экскурсий. Методика проведения экскурсии.

Тема 3.4. Управленческие решения по дифференцированному обслуживанию экскурсантов

Управленческое решение как важнейший компонент процесса управления экскурсионной деятельностью. Принятие и реализация управленческих решений по дифференциации обслуживания экскурсантов: менеджмент отдела приема и обслуживания, менеджмент отдела отправки. Договорная документация, оперативная корреспонденция, экскурсионная программа обслуживания. Методы принятия управленческих решений по организации экскурсионного обслуживания с учетом параметров дифференциации: местное население, приезжающие туристы, иностранные туристы и др.

Организация работы экскурсовода. Документация, регламентирующая его работу. Содержание основных документов. Документация при работе с автотранспортом. Отчетность. Совмещение функций экскурсовода с обязанностями руководителя туристической группы. Организация анимационных мероприятий в свободное время туристов (экскурсантов). Критические (конфликтные) ситуации при работе с группой, пути их разрешения.

РАЗДЕЛ 4. УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ И СТИЛЬ РУКОВОДСТВА В ЭКСКУРСИОННОЙ СФЕРЕ

Тема 4.1. Система управления персоналом в организации экскурсионной деятельности

Профессионально-квалификационная структура персонала. Стратегии управления персоналом. Система работы с персоналом (кадровая политика, подбор персонала, оценка персонала, обучение и т.д.) Правовое обеспечение системы управления персоналом.

Тема 4.2. Требования к менеджеру. Профессиограмма менеджера экскурсионной работы

Требования к профессиональному поведению и культуре менеджера экскурсионной сферы. Характеристика личных качеств менеджера экскурсионной сферы. Характеристика профессиональных качеств. Требования к профессиональному поведению и культуре. Профессиональное развитие сотрудников и их обучение. Власть и личное

влияние. Авторитет менеджера. Способы и формы совершенствования мастерства. Их характеристика.

Тема 4.3. Стиль руководства и управленческие решения в экскурсионной сфере

Стиль лидерства в экскурсионной сфере деятельности. Ориентация стиля на методы управления. Понятие управления экскурсионной работой как формы отношений по реализации целей. Условия формирования стиля лидерства. Совокупность методов, приемов, способов управления как основа стиля менеджера-лидера. Личностные качества менеджера-лидера, их реализация в процессе управленческой экскурсионной сферы деятельности. Требования к личностным качествам руководителя. Функции руководителя: планирование, кадровая политика, отбор кадров, обучение, контроль, руководство кадрами. Формы власти, стили управленческой деятельности руководителя. Понятие о стилях руководства. Характеристика стилей руководства.

Тема 4.4. Мотивация труда в деятельности экскурсионного предприятия. Управление конфликтами.

Мотивация труда, общие понятия. Звенья механизма мотивации. Потребности, притязания, ожидания, стимулы. Классификация мотивов, методы управленческой мотивации. Факторы мотивации. Стимулы нематериальной мотивации. Положительная и отрицательная мотивация. Основные признаки трудового коллектива и его функции. Формирование кадров в экскурсионной фирме. Природа и типы конфликтов. Причины возникновения конфликтов. Методы разрешения конфликтов. Природа и причины стрессов. Устранение стрессов.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Очная (дневная) форма получения высшего образования с применением дистанционных образовательных технологий
(ДОТ)

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов					Количество часов УСП	Форма контроля знаний
		Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Лабораторные занятия	Иное		
1	Введение в дисциплину	2		2				
1.1	Введение. Основные понятия, цели и задачи дисциплины.	1						
1.2	Развитие системы управления в туризме и экскурсионной деятельности.	1		2				Индивидуальный опрос Презентации
2	Экскурсионная деятельность как объект управления	10	6	6				
2.1	Экскурсионная деятельность как часть туристской индустрии и национальной экономики Республики Беларусь.	1						Индивидуальный опрос
2.2	Стандартизация и сертификация экскурсионной деятельности в Республике Беларусь.	1	2					Индивидуальный опрос Расчетно-аналитические работы
2.3	Виды туристских и экскурсионных организаций, их цели, задачи и структура.	1						Индивидуальный опрос
2.4	Управление в экскурсионной сфере деятельности туристского предприятия.	1		2				Индивидуальный опрос Презентации
2.5	Методы экскурсионного менеджмента, их сущность.	1						Индивидуальный опрос
2.6	Функция планирования в экскурсионном менеджменте	1						Индивидуальный опрос
2.7	Разработка бизнес плана.	2	4	2			2 (ДОТ)	Индивидуальный проект Презентации
2.8	Функция контроля в экскурсионном менеджменте.	1						Индивидуальный опрос

2.9	Межкультурная и бизнес-коммуникация в экскурсионном менеджменте.	1		2				Индивидуальный опрос Презентации
3	Экскурсия как туристский продукт	4	4	4				
3.1	Особенности экскурсии как туристского продукта.	1	2					Расчетно-аналитические работы
3.2	Разработка и формирование экскурсионных услуг.	1		2				Индивидуальный опрос Презентации
3.3	Экскурсионная методика как метод управления экскурсионного менеджмента.	1	2				2 (ДОТ)	Индивидуальный проект Презентации
3.4	Управленческие решения по дифференцированному обслуживанию экскурсантов.	1		2				Индивидуальный опрос Презентации
4	Управление персоналом и стиль руководства в экскурсионной сфере	4	4	4				
4.1	Система управления персоналом в организации экскурсионной деятельности.	1		2				Индивидуальный опрос Презентации
4.2	Требования к менеджеру. Профессиограмма менеджера экскурсионной работы.	1	2					Расчетно-аналитические работы презентации
4.3	Стиль руководства и управленческие решения в экскурсионной сфере.	1	2					Презентации
4.4.	Мотивация труда в деятельности экскурсионного предприятия. Управление конфликтами.	1		2				Индивидуальный опрос
	ВСЕГО	20	14	16			4	

ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

Перечень основной литературы

1. Васильченко, А. О. Менеджмент в туризме и гостеприимстве : учеб.-метод. пособие для студ. спец. 1-89 01 01 "Туризм и гостеприимство" : [в 2 ч.] / А. О. Васильченко, Е. А. Гречишкина ; М-во образования Республики Беларусь, УО "Полесский гос. ун-т". - Пинск : ПолесГУ, 2019-2020.
2. Гайнутдинова, Э. М. Менеджмент : учеб. пособие для студ. учреждений высш. образования по спец. "Экономика и организация производства (по напр.)", "Транспортная логистика (по напр.)" / [авт.: Э. М. Гайнутдинов и др.] ; под ред. Э. М. Гайнутдинова. - Минск : Вышэйшая школа, 2019. - 239 с.
3. Гладилин, В. А. Организация и менеджмент в туризме : учебно-практическое пособие / В. А. Гладилин ; Ставропольский филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования "Московский педагогический государственный университет". - Москва : РУСАЙНС, 2020. - 119 с.
4. Косолапов, А. Б. Менеджмент в туристической фирме : учебное пособие по дисциплине специализации специальности "Менеджмент организации" / А. Б. Косолапов. - Москва : КНОРУС, 2020. - 256 с.
5. Штефан, Л. В. Менеджмент туристических дестинаций : учебно-методическое пособие для спец. 1-89 80 01 "Туризм и гостеприимство" / Л. В. Штефан ; М-во спорта и туризма Республики Беларусь, УО "Бел. гос. ун-т физической культуры". - Минск : БГУФК, 2023. - 123 с.

Перечень дополнительной литературы

1. Беляцкий, Н.П. Управление персоналом. – Минск : Интерпрессервис: Эко-перспектива, 2012. -349 с.
2. Боголюбов, В. С. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для академического бакалавриата / В. С. Боголюбов. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : Издательство Юрайт, 2019. – 293 с.
3. Бугорский В.П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учеб. пособие для СПО / В.П. Бугорский – М. : Издательство Юрайт, 2019. - 165 с.
4. Восколович, Н. А. Маркетинг туристских услуг : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / Н. А. Восколович. – 3-е изд., перераб. и доп. – М. : Издательство Юрайт, 2019. - 191 с.
5. Инновационные инструменты продвижения туристических услуг Республики Беларусь : монография / [А.И. Тарасенок и др.] ; под ред. Н.И. Кабушкина. - Минск : БГЭУ, 2011. - 254 с.
6. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма : Практикум / Н. И. Кабушкин, В. И. Малащенко. - Мн. : БГЭУ, 2005. - 137 с.

7. Кабушкин, Н.И. Управление предприятиями туризма и гостиницами (тематический комментарий) : учебно-практическое пособие / Н. И. Кабушкин ; УО "Белорусский гос. экон. ун-т". - Минск : БГЭУ, 2011. - 275 с.
8. Колодий, Н. А. Маркетинговые технологии в туризме: экономика ощущений и впечатлений : учеб. пособие для СПО / Н. А. Колодий. – М. : Издательство Юрайт, 2019. - 326 с.
9. Мотышина, М. С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для академического бакалавриата / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : Издательство Юрайт, 2019. - 282 с.
10. Федорцова, Т.А. Экскурсионный менеджмент: пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности 1-31 02 01 "География (по направлениям)" / Т. А. Федорцова. – Минск : БГУ, 2012. - 101с.

Перечень рекомендуемых средств диагностики и методика формирования итоговой отметки

Объектом диагностики компетенций студентов являются знания, умения, полученные ими в результате изучения учебной дисциплины. Выявление учебных достижений студентов осуществляется с помощью мероприятий текущей и промежуточной аттестации.

Для диагностики компетенций могут использоваться следующие средства текущей аттестации:

- индивидуальный опрос;
- презентации;
- расчетно-аналитические работы;
- индивидуальный проект;

Формой промежуточной аттестации по дисциплине учебным планом предусмотрен **экзамен**.

Для формирования итоговой отметки по учебной дисциплине используется модульно-рейтинговая система оценки знаний студента, дающая возможность проследить и оценить динамику процесса достижения целей обучения. Рейтинговая система предусматривает использование весовых коэффициентов для текущей и промежуточной аттестации студентов по учебной дисциплине.

Формирование итоговой отметки в ходе проведения контрольных мероприятий текущей аттестации (примерные весовые коэффициенты, определяющие вклад текущей аттестации в отметку при прохождении промежуточной аттестации):

- индивидуальный опрос – 25 %;
- презентации – 25 %;
- расчетно-аналитические работы – 25 %;
- индивидуальный проект – 25 %;

Итоговая отметка по дисциплине рассчитывается на основе итоговой отметки текущей аттестации (модульно-рейтинговой системы оценки знаний) 40 % и экзаменационной отметки 60 %.

Примерный перечень заданий для управляемой самостоятельной работы студентов

Тема 2.7. Разработка бизнес плана (2 ч/ДОТ)

Задание №1. Проанализировать рынок туристских экскурсионных услуг Беларуси.

Задание №2. Разработать индивидуальный (новый на рынке туристских услуг) проект экскурсии.

Форма контроля – индивидуальный проект, презентации.

Тема 3.3. Экскурсионная методика как метод управления экскурсионного менеджмента (2 ч/ДОТ)

Задание №1. По результатам выполненной работы по теме «Разработка бизнес плана» составить технологическую карту экскурсии (индивидуальный новый проект экскурсии)

Форма контроля – индивидуальный проект, презентации.

Примерная тематика практических занятий

Практическая работа № 1.

Тема 2.2. Стандартизация и сертификация экскурсионной деятельности в Республике Беларусь. (2 ч)

Задание №1. Изучить Государственные стандарты Республики Беларусь, действующие в сфере туризма.

Задание №2. Заполнить таблицы 1 и 2.

В Республике Беларусь требования к туристическим услугам, формирующим тур, установлены межгосударственными и республиканскими стандартами.

Таблица 1

Государственные стандарты Республики Беларусь

Название стандарта, дата введения	Стандарт устанавливает

Таблица 2

Межгосударственные стандарты

Название стандарта, дата введения	Стандарт устанавливает

Форма контроля – индивидуальный опрос, расчетно-аналитические работы

Практическая работа № 2.

Тема 2.7. Разработка бизнес плана. (4 ч)

Задание №1. Создать бизнес-план туристского предприятия по следующему плану:

1. Резюме (1-2 с)

2. Комплексная туристская услуга – концепция (5-8 с)

3. Анализ рынка (профиль потребителя, анкетирование, конкуренты, предполагаемый потребитель, преимущества перед конкурентами, специфические преимущества перед конкурентами)

4. Турпродукт
5. План по маркетингу
6. SWOT - анализ
7. Реклама

Форма контроля – индивидуальный проект, презентации бизнес-плана.

Практическая работа № 3.

Тема № 1.3. Особенности экскурсии как туристского продукта. (2 ч)

Задание №1. Анализ рынка экскурсионных услуг Беларуси

Студент выполняет (письменно):

- анализ рынка экскурсионных услуг Беларуси
- выделяет стандарты качества в экскурсионной деятельности
- раскрывает роль экскурсионного менеджмента в условиях рынка и

рыночной экономики

Задание №2. Экскурсия как туристский продукт. Заполнить таблицу 3.

Таблица 3

Экскурсия как туристский продукт

Признак	Характеристика признака	Пример

Форма контроля – расчетно-аналитические работы.

Практическая работа № 4.

Тема 3.3. Экскурсионная методика как метод управления экскурсионного менеджмента. (2 ч)

Задание №1. Создать проект экскурсионного тура

Задание №2. Подготовить презентацию

Форма контроля – индивидуальный проект, презентации

Практическая работа № 5.

Тема 4.2. Требования к менеджеру. Профессиограмма менеджера экскурсионной работы. (2 ч)

Задание №1. По результатам заранее посещенной экскурсии (можно виртуальной) подготовить профессиограмму экскурсовода (каждый студент проводит свою экспертную оценку, по возможности оценивая определенные деловые качества экскурсовода, делает аргументированные выводы).

Для анализа и оценки личности (претендующей или занимающей определенную должность в туристской деятельности) социологами разработана модель, которая включает следующие качества:

- 1) деловые (образование, знания, опыт);

2) способности (одаренность, талант, гениальность, способность к данному виду работ);

3) культурный ценз и эрудиция, честность и порядочность;

4) характер (воля, активность, самостоятельность, обязательность, оперативность, забота о подчиненных, умение воспринимать критику, признавать свои ошибки);

5) темперамент (холерик, сангвиник, флегматик, меланхолик);

6) направленность интересов (материальная, социальная, духовная);

7) возрастной ценз (молодой возраст, средний, пожилой, старческий);

При этом устанавливаются условия оценки:

- качество отсутствует – 1 балл;
- качество проявляется очень редко – 2 балла;
- качество проявляется не сильно и не слабо – 3 балла;
- качество проявляется часто – 4 балла;
- качество проявляется систематически – 5 баллов.

Форма контроля – расчетно-аналитические работы, презентации.

Практическая работа № 6.

Тема 4.3. Стиль руководства и управленческие решения в экскурсионной сфере. (2 ч)

Задание №1. Дать характеристику определенному (одному из) стилям руководства (по выбору студента)

Задание №2. Подготовить презентацию.

Форма контроля – презентации.

Примерная тематика семинарских занятий

Семинар 1.

Тема 1.2. Развитие системы управления в туризме и экскурсионной деятельности. (2 ч)

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Основные подходы, концепции и школы менеджмента.
2. Процессный, системный и ситуационный подходы к менеджменту.
3. Основные школы и концепции менеджмента.
4. Школа научного управления.
5. Административная (классическая) школа.
6. Школа человеческих отношений.
7. Количественная школа.
8. Современные зарубежные модели менеджмента. Американская школа менеджмента.
9. Японская модель менеджмента.
10. Опыт управления в Западной Европе.

11. Эволюция менеджмента туризма и экскурсионного менеджмента.
12. Роль и особенности менеджмента в сфере экскурсионной деятельности. Сущность экскурсионного менеджмента, его основные понятия, их характеристика.
13. Экскурсионный менеджмент как управление экскурсионной деятельностью в условиях рынка и рыночной экономики. Место экскурсионного менеджмента в сфере экскурсионной деятельности.
14. Стандарты качества в экскурсионной деятельности.

Форма контроля – индивидуальный опрос, презентации.

Семинар 2.

Тема 2.4. Управление в экскурсионной сфере деятельности туристского предприятия. (2 ч)

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Экскурсионная деятельность как элемент внутренней среды туристического предприятия.
 2. Модели принятия решений.
 3. Классификация управленческих решений.
 4. Алгоритм разработки и реализации управленческого решения.
- Эффективность управленческого решения (организационная, экономическая, социальная).
5. Уровни управления: интуитивный, управленческий, технический. Их сущность.

Форма контроля – индивидуальный опрос, презентации.

Семинар 3.

Тема 2.7. Разработка бизнес плана. (2 ч)

Вопросы для коллективного обсуждения
(по результатам индивидуального задания)

1. Составляющие бизнес-плана.
2. Сущность и роль бизнес-плана в работе экскурсионной фирмы.
3. Содержание бизнес-плана.
4. Этапы разработки бизнес-плана экскурсионной фирмы.
5. Планирование и организация экскурсий, обеспечение глубокого содержания тематики.

Форма контроля – индивидуальный проект, презентации.

Семинар 4.

Тема 2.9. Межкультурная и бизнес коммуникация в экскурсионном менеджменте. (2 ч)

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Коммуникация как процесс межличностного и организационного общения.
2. Роль информации в управлении экскурсионной сферой деятельности туристического предприятия (организации).
3. Бизнес-коммуникация в экскурсионной деятельности: коммуникативная компетентность и коммуникативная культура.
4. Межличностный опыт бизнес-коммуникации менеджера, его актуализация в экскурсионной работе.
5. Коммуникативные стратегии в процессе экскурсионного обслуживания.
6. Коммуникативные барьеры: культурный и лингвистический аспекты.
7. Управление культурно-коммуникативными сценариями экскурсионной деятельности.

Форма контроля – индивидуальный опрос, презентации.

Семинар 5.

Тема 3.2. Разработка и формирование туристских услуг. (2 ч)

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Технология подготовки экскурсионного тура при организации внутреннего и выездного туризма.
2. Технологическая карта тура.
3. Подготовка услуги «экскурсия».
4. Перечень документов, необходимых для проведения сертификации услуг по организации экскурсий.
5. Методика проведения экскурсии.

Форма контроля – индивидуальный опрос, презентации.

Семинар 6.

Тема 3.4. Управленческое решение по дифференцированному обслуживанию экскурсантов. (2 ч)

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Управленческое решение как важнейший компонент процесса управления экскурсионной деятельностью.
2. Принятие и реализация управленческих решений по дифференциации обслуживания экскурсантов: менеджмент отдела приема и обслуживания, менеджмент отдела отправки.
3. Договорная документация, оперативная корреспонденция, экскурсионная программа обслуживания.

4. Методы принятия управленческих решений по организации экскурсионного обслуживания с учетом параметров дифференциации: местное население, приезжающие туристы, иностранные туристы и др.

5. Организация работы экскурсовода. Документация, регламентирующая его работу. Содержание основных документов.

6. Документация при работе с автотранспортом.

7. Отчетность.

8. Совмещение функций экскурсовода с обязанностями руководителя туристической группы. Организация анимационных мероприятий в свободное время туристов (экскурсантов). Критические (конфликтные) ситуации при работе с группой, пути их разрешения.

Форма контроля – индивидуальный опрос, презентации.

Семинар 7.

Тема 4.1. Система управления персоналом в организации экскурсионной деятельности. (2 ч)

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Профессионально-квалификационная структура персонала.
2. Стратегии управления персоналом.
3. Система работы с персоналом (кадровая политика, подбор персонала, оценка персонала, обучение и т.д.)
4. Правовое обеспечение системы управления персоналом.

Форма контроля – индивидуальный опрос, презентации.
Семинар 8.

Тема 4.4. Мотивация труда в деятельности экскурсионного предприятия Управление конфликтами. (2 ч)

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Мотивация труда, общие понятия.
2. Звенья механизма мотивации.
3. Потребности, притязания, ожидания, стимулы.
4. Классификация мотивов, методы управленческой мотивации.
5. Стимулы нематериальной мотивации.
6. Положительная и отрицательная мотивация. Основные признаки трудового коллектива и его функции.
7. Формирование кадров в экскурсионной фирме.
8. Природа и типы конфликтов.
9. Причины возникновения конфликтов.
10. Методы разрешения конфликтов.
11. Природа и причины стрессов.
12. Устранение стрессов.

Форма контроля – индивидуальный опрос

Описание инновационных подходов и методов к преподаванию учебной дисциплины

При организации образовательного процесса в рамках дисциплины используется практико-ориентированный подход, основанный на интерактивных методах обучения, таких как: обсуждение в группах, творческие задания, публичная презентация проекта, дискуссия, анализ конкретных ситуаций (кейс-метод), разработка проекта, рецензирование. Данные методы направлены на совершенствование образовательного процесса в рамках преподаваемой дисциплины, а также на развитие критического мышления.

Практико-ориентированный подход заключается в освоение и усвоение студентами учебной дисциплины и формирование практических умений, посредством выполнения реальных практических заданий в области организации и управления экскурсионной сферы деятельности.

Метод проектного обучения, который предполагает: способ организации учебной деятельности студентов, развивающий актуальные для учебной и профессиональной деятельности навыки планирования, самоорганизации, сотрудничества и предполагающий создание собственного продукта; приобретение навыков для решения исследовательских, творческих, социальных, предпринимательских и коммуникационных задач.

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся

Для организации самостоятельной работы студентов по учебной дисциплине следует использовать современные информационные технологии: разместить в сетевом доступе комплекс учебных и учебно-методических материалов (учебно-программные материалы, методические указания по выполнению практических работ; материалы текущего контроля и промежуточной аттестации, позволяющие определить соответствие учебной деятельности обучающихся требованиям образовательного стандарта высшего образования и учебно-программной документации, в том числе вопросы для подготовки к экзамену, вопросы для самоконтроля, список рекомендуемой литературы).

Самостоятельная работа студентов по изучению дисциплины «Экскурсионный менеджмент» выполняется в аудиторной форме. Студентам предлагается самостоятельное рассмотрение ряда вопросов, что предполагает углубленное изучение основной и дополнительной литературы. При этом студентам рекомендуется использовать современные возможности информационных ресурсов сети Интернет (включая официальные сайты стран, органов и международных

организаций, в частности, сайт Национального статистического комитета Республики Беларусь: <http://www.belstat.gov.by>), официальный портал Национального агентства по туризму <https://www.belarustourism.by/>, публикации статей и учебников в открытом доступе, ресурсы электронной (<http://www.elib.bsu.by>) и фундаментальной библиотеки БГУ (<https://library.bsu.by>).

Эффективность самостоятельной работы студентов проверяется в ходе текущего и итогового контроля знаний. Для общей оценки качества усвоения студентами учебного материала рекомендуется использование модульно-рейтинговой системы.

Примерный перечень вопросов к экзамену

1. Понятие «экскурсионный менеджмент» как система форм и методов управления в экскурсионной сфере деятельности.
2. Критерии, определяющие понятие «туризм».
3. Современные тенденции развития познавательного туризма в мире.
4. Современные особенности развития экскурсионного продукта РБ.
5. История становления и развития науки управления.
6. Основные школы, внесшие вклад в науку управления.
7. Перечислите и кратко охарактеризуйте основные трактовки понятия «управление», «менеджмент».
8. Организация управления в системном подходе менеджмента.
9. Различия в американской и японской моделях менеджмента.
10. Основные принципы ситуационного подхода в менеджменте.
11. Процессный подход в менеджменте.
12. Основные принципы управления.
13. Понятие «туристский продукт» и его структура. Роль экскурсионных услуг в структуре туристского продукта.
14. Формирование туристского продукта. Виды туров.
15. Структура и специфичность экскурсионного продукта.
16. Отличительные особенности экскурсионных услуг.
17. Стадии разработки экскурсионного продукта.
18. Экскурсия как продукт туризма. Экскурсионные программы обслуживания.
19. Создание новой экскурсии. Организация работы творческих групп.
20. Маркетинговые исследования спроса в экскурсионном туризме.
21. Характеристика основных сегментов спроса в познавательном туризме.
22. Маркетинговые исследования потребителей экскурсионных услуг.
23. Система управления туризмом. Основные факторы, влияющие на туризм.

24. Менеджмент сферы туризма. Объект, предмет, цели и функции менеджмента.
25. Виды деятельности экскурсионных фирм в зависимости от вида организаций.
26. Организационная структура экскурсионной фирмы.
27. Понятие структуры управления экскурсионной фирмой.
28. Цели и задачи экскурсионного менеджмента.
29. Методы экскурсионного менеджмента: сущность понятия и классификация.
30. Организационно-административные методы управления.
31. Экономические и социально-экономические методы управления.
32. Социально-психологические методы управления.
33. Мотивация труда на туристском предприятии: сущность и структура.
34. Классификация мотивов, методы управленческой мотивации.
35. Факторы мотивации труда.
36. Экскурсионная методика в системе экскурсионного менеджмента.
37. Маркетинг – как исходный этап планирования в экскурсионном менеджменте.
38. Сущность и роль бизнес-планов в работе экскурсионной фирмы.
39. Особенности планирования в экскурсионном менеджменте.
40. Оценка экскурсионного потенциала туристского центра или региона.
41. Методы продвижения экскурсионного продукта на рынок.
42. Формирование кластеров в экскурсионном туризме: сущность и возможные формы сотрудничества.
43. Формирование кадров в экскурсионной фирме.
44. Деятельность менеджера и его задачи. Профессиональные требования к менеджеру.
45. Инновационные подходы в экскурсионном менеджменте.
46. Стили руководства и управленческие решения в экскурсионной сфере.
47. Стандарты качества в экскурсионной деятельности.
48. Основные критерии качества обслуживания.
49. Бизнес-коммуникация в экскурсионной деятельности
50. Конфликтные ситуации в экскурсионной деятельности и пути их разрешения.

ПРОТОКОЛ СОГЛАСОВАНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ УО

Название учебной дисциплины, с которой требуется согласование	Название кафедры	Предложения об изменениях в содержании учебной программы по изучаемой учебной дисциплине	Решение, принятое кафедрой, разработавшей учебную программу (с указанием даты и номера протокола)
Дисциплина не требует согласования			

Заведующий кафедрой экономической
и социальной географии,
к.г.н., доцент



Л.О.Сушкевич

24.06.2024